

D-sarja:

Muut

[1/2015]

Kansalaisten odotukset pelastustoimelta

Esa Kokki

Pelastusopisto
PL 1122
70821 Kuopio

www.pelastusopisto.fi

Pelastusopiston julkaisu
D-sarja: Muut
1/2015

ISBN 978-952-5905-55-7 (pdf)
ISSN 2342-9305

Esa Kokki

Pelastusopisto

Kansalaisten odotukset pelastustoimelta

Muu raportti, 14 s.

Maaliskuu 2015

Tiivistelmä

Tässä työssä selvitettiin kansalaisten odotuksia pelastustoimea kohtaan. Selvityksessä kartoitettiin viiden viimeisimmän vuoden aikana tehtyjä pelastustoimeen liittyviä kansalaiskyselyjä. Viisi vuotta valittiin aikarajaksi, jotta selvityksessä pystyttäisiin tulkitsemaan nykyisiä odotuksia.

Selvityksen perusteella kansalaisilla on vahva luottamus pelastustoimeen. Pelastustoimen palveluilta odotetaan ammattitaitoisuutta, luotettavuutta, tehokkuutta, nopeutta ja joustavuutta. Näissä on saatu tähän saakka hyviä arvioita.

Kansalaisten mielestä pelastustoimen resursseista ei voida enää säästää. Tinkimisvalmius on vähentynyt aiempiin kyselyihin verrattuna. Pelastustoimen resurssien vähenemisestä ollaan huolestuneita. Pelastustoimen palvelut halutaan pitää vähintään nykyisellä tasolla. Maaseudulla pelastustoimen palveluja toivotaan lähemmäksi ja enemmän saataville.

Kansalaiset arvostavat palotarkastustoimintaa. Palotarkastukset lisäävät turvallisuuden tunnetta. Pelastusviranomaisilta odotetaan palvelua kerros- ja rivitaloasuntojen paloturvallisuuden ylläpitämisessä ja parantamisessa.

Kansalaisten odotukset turvallisuusviestinnän suhteen ovat muuttumassa. Lisätiedon tarve on vähentynyt. Lisätiedon tarpeessa kansalaiset hakevat tietoa internetistä. Hätä- ja häiriötilanteissa kansalaiset odottavat kuitenkin myös perinteisen median käyttöä tiedon välittämiseen.

Yhteisöllisyys ei ole vielä täysin kadonnutta kansanperinnettä. Vapaaehtoisina pelastuspalveluihin osallistuneilla on voimakas motivaatio auttaa muita kansalaisia. Vapaaehtoistoimintaan osallistuvat odottavat työnantajiltaan nykyistä parempaa joustoa.

Pelastustoimen varautuminen häiriötilanteisiin ei täysin vakuuta kansalaisia. Tiedon jakamista, johtamista, yhteistyötä ja koulutusta häiriötilanteisiin varautumisessa ja niiden aikana toimimisessa tulisi kansalaisten mielestä harjoitella nykyistä enemmän. Häiriötilanteiden aikana kansalaiset odottavat pelastustoimelta reaaliaikaista tiedottamista tilanteen eri vaiheissa ja lisäksi yhteystiedoista, joista lisätietoa on saatavilla.

Kansalaisten odotusten selvittämiseksi sisäministeriön kansalaiskyselyä tulee laajentaa. Käsitusten ja tietojen kysymistä kannattaa jatkaa. Niiden rinnalle on hyvä lisätä kysymyksiä myös kansalaisten odotuksista pelastustoimea ja sen palveluja kohtaan.

Avainsanat: kansalainen, odotus, pelastustoimi, kysely

Sisälllys

1	Johdanto.....	5
2	Kansalaiskyselyjä.....	6
2.1	Väestön käsitykset ja tiedot pelastustoimesta 2014	6
2.1.1	Väestön käsitykset asuinkunnan pelastustoimen järjestelmästä.....	6
2.1.2	Turvallisuuteen liittyvät asenteet.....	6
2.2	Poliisibarometri 2014.....	7
2.3	Suomalaisten mielipiteitä ulko- ja turvallisuuspolitiikasta, maanpuolustuksesta ja turvallisuudesta 2014	7
2.4	Vapaaehtoisten saatavuus ja käytettävyys hälytystehtäviin	8
2.5	Sosiaalisen median käyttö hätä- ja häiriötilanteissa	8
2.6	Maaseutukatsaus 2014.....	9
2.7	Asumisen turvallisuus	9
2.8	Ihmisten omatoiminen varautuminen ja lähiympäristön turvallisuus	9
2.9	Turvallisuuskyselyt.....	10
2.10	Kokemuksia kesän 2010 Asta-rajuilmasta.....	10
2.11	Paloturvallisuustutkimus 2008.....	11
3	Yhteenvetoa ja pohdintaa	12
	Lähdeluettelo.....	14

1 Johdanto

Pelastusopiston tutkimus- ja kehittämispalvelut sai helmikuussa 2015 sisäministeriön pelastusosastolta pyynnön selvittää kansalaisten odotuksia pelastustoimea kohtaan. Tavoitteeksi esitettiin löytää vastauksia kysymykseen: *"mitä kansalaiset odottavat pelastustoimelta/sisäisen turvallisuuden toimijoilta"*. Selvitys tehtiin kirjallisuuskatsauksena, jossa tarkasteltiin viiden viimeisimmän vuoden aikana tehtyjä kansalaiskyselyjä. Viisi vuotta valittiin aikarajaksi, jotta selvityksessä saataisiin vastauksia nykyisiin odotuksiin. Edellä kuvatusta rajauksesta poiketen mukaan otettiin yksi vanhempi alueellinen kyselytutkimus, koska vastaavia tutkimuksia tai selvityksiä ei ole sen jälkeen julkaistu. Tässä raportissa esitetään lyhyt yhteenveto selvityksen tuloksista.

2 Kansalaiskyselyjä

Tässä luvussa esitellään tuloksia viime vuosina julkaistujen kansalaiskyselyjä sisältäneistä tutkimuksista ja selvityksistä. Pelastuslaitokset ovat tiettävästi tehneet alueellisia kansalaiskyselyjä, joiden tuloksia ei ole julkisesti raportoitu eivätkä ne ole siten olleet tämän selvityksen käytettävissä.

2.1 Väestön käsitykset ja tiedot pelastustoimesta 2014

Sisäministeriö selvitti tammikuussa 2014 kahdeksannen kerran väestön käsityksiä ja tietoja pelastustoimesta [1]. Noin tuhannen henkilön mielipiteet sisältävä aineisto edustaa maamme 15–79-vuotiaita kansalaisia pois lukien ahvenanmaalaiset. Vastaava kyselytutkimus on tehty aiemmin vuosina 1992, 1995, 1999, 2002, 2005, 2008 ja 2011.

Kyselytutkimuksen tulokset on esitelty jaoteltuna kuuteen osa-alueeseen: 1) väestön käsitykset asuinkuntansa pelastusjärjestelmästä, 2) todennäköisimmistä onnettomuuksista, joihin voivat joutua, 3) turvallisuuden liittyvät asenteet ja kokemukset, 4) oma varautuminen onnettomuus- ja vaaratilanteisiin, 5) oma toiminta hätätilanteissa ja 6) pelastustoimeen liittyvien asioiden tiedonlähteet. Kansalaisten odotuksia pelastustoimea kohtaan on tulkittavissa tutkimuksen osa-alueissa 1 ja 3.

2.1.1 Väestön käsitykset asuinkunnan pelastustoimen järjestelmästä

Oman asuinkunnan pelastustoimen järjestelmää arvostetaan ja odotukset sen toimivuudesta ovat korkeat. Oman asuinkunnan pelastustoimen järjestelmän toimintaa lähes jokaisen vastaajan mielestä ovat kuvanneet adjektiivit ammattitaitoinen, luotettava, tehokas, nopea ja joustava. Kuitenkin joidenkin asioiden kohdalla odotukset ovat korkeammalla. Kansalaisilla on kokemuksia myös ammattitaidottomasta (24 %), epäluotettavasta (18 %), tehottomasta (26 %), hitaasta (52 %) ja jäykästä (48 %) pelastustoimen palvelusta.

Kyselyssä annettiin 8 esimerkkiä onnettomuustilanteista, joissa pelastuslaitoksen toiminnan tehokkuutta pyydettiin arvioimaan. Toiminta on arvioitu sitä useammin tehokkaaksi mitä arkipäiväisempi onnettomuus on. Tuloksen voi tulkita myös siten, että pelastuslaitoksen valmiutta selviytyä harvinaisemman onnettomuuden, esimerkiksi ydinvoimalaonnettomuuden, sotatilanteen uhkan, laajan ympäristöonnettomuuden tapauksessa ei tunnisteta tai osata arvioida.

Yli puolet vastaajista (57 %) oli sitä mieltä, että pelastustoimen toiminta oli edullista, eikä siitä ole enää varaa tinkiä. Ainoastaan 1 prosentti vastaajista olisi valmis karsimaan pelastustoimen palveluista. Kaikista muista julkisista palveluista oltiin pelastustoimea valmiimpia karsimaan, muiden muassa poliisi-, sosiaali-, terveys- ja koulutoimen osalta. Muiden muassa sairaankuljetuksesta oltiin pelastustoimea valmiimpia (4 %) karsimaan, vaikka pelastustoimi huolehtii osaltaan ensihoitopalveluista. Pelastustoimen palvelujen karsimisvalmius on vähentynyt aiempiin kyselyihin verrattuna.

2.1.2 Turvallisuuden liittyvät asenteet

Kansalaiset pitävät pelastustoimen varautumisjärjestelmiä tarpeellisina. Arkipäiväiset kokemukset vaikuttavat myös tämän osion kysymyksiin. Lähes kaikki pitivät palovarointina tarpeellisena turvallisuuden kannalta. Väestön varoitusjärjestelmää ja sprinklereitä piti tärkeänä

kaksi kolmesta vastaajasta. Puolet vastaajista piti tärkeänä säteilyvalvontaa ja evakuointisuunnitelmia. Sen sijaan väestönsuojia piti tarpeellisina vain joka kolmas. Palovarointa tarpeellisena pitäneiden osuus on ollut vuosittain kasvussa ja muiden laskussa tai ennallaan.

Turvallisuusviestintään liittyvät odotukset ovat varsin maltillisia. Ainoastaan 15 prosenttia vastaajista halusi lisätietoa tulipalon estämisestä tai sammuttamisesta. Joka viides vastaaja halusi ympäristöonnettomuuksiin tai tapaturmien ehkäisyyn liittyvää lisätietoa. Noin joka kolmas halusi lisätietoa säteilyonnettomuuksiin, väestönsuojiiin tai ensiapuun liittyen. Tiedonhaluisten osuus on vuosittain pienentynyt, mikä voi osaltaan johtuajoko turvallisuusviestinnän tai turvallisuustietoisuuden lisääntymisestä.

Puolet vastaajista piti asuntojen palotarkastustoimintaa hyödyllisenä palveluna, kerrostalossa asuvista 72 prosenttia. Pelastuslaitokset ovat vähentämässä ja paremmin kohdentamassa asuntojen palotarkastuskäyntejä sekä samalla lisäämässä asukkaiden omaa vastuuta omavalvontaa lisäämällä. on mielenkiintoista nähdä, onko toimintatavan muutoksilla vaikutusta kansalaisten arvioihin palotarkastustoiminnan hyödyllisyydestä.

2.2 Poliisibarometri 2014

Poliisibarometrissä kansalaiset arvioivat poliisin toimintaa ja poliisipalveluja. Vuonna 2014 kyselytutkimus toteutettiin kahdeksannen kerran [2]. Kyselytutkimuksen kohderyhmä oli 15–79-vuotiaiden mannersuomalaisten väestö. Kyselyyn vastasi noin tuhat henkilöä.

Poliisin toiminnan ja poliisipalvelujen lisäksi kyselyssä kysyttiin 12 eri viranomaisen luotettavuutta ja tärkeyttä rikosten torjunnassa ja oman lähiyhteisön turvallisuuden parantamisessa. Pelastusviranomaisiin luotettiin viranomaisista eniten, 99 prosenttia vastaajista luotti erittäin tai melko paljon pelastusviranomaisiin. Rikostorjunnassa ja lähiyhteisön turvallisuuden parantamisessa pelastusviranomaisia pidettiin toiseksi tärkeimpänä (96 %) heti poliisin (97 %) jälkeen. Pelastustoimen kannalta tulkintaa hankaloittaa kysymyksen asettelu. Selkeämpää olisi, jos rikostorjunta eriteltäisiin omaksi kysymykseksi.

2.3 Suomalaisten mielipiteitä ulko- ja turvallisuuspolitiikasta, maanpuolustuksesta ja turvallisuudesta 2014

Maanpuolustustiedotuksen suunnittelukunnan mielipidetutkimuksen kysytään suomalaisten mielipiteitä ulko- ja turvallisuuspolitiikasta, maanpuolustuksesta ja turvallisuudesta. Kyselyn kysymykset vaihtelevat hieman maailman poliittisesta tilanteesta johtuen, mutta vertailukelpoisia tuloksia on saatavilla vuodesta 1964 lähtien. Viimeisimmät tulokset julkaistiin vuoden 2014 lopussa [3]. Kyselytutkimuksen kohderyhmä oli 15–79-vuotiaiden mannersuomalaisten väestö. Kyselyyn vastasi noin tuhat henkilöä.

Pelastustoimeen tai sisäiseen turvallisuuteen liittyviä suoria kysymyksiä tutkimuksessa ei ole, mutta välillisiä vaikutuksia kansalaisten odotuksista on mahdollista tulkita.

Yli puolet (56 %) vastaajista ilmoitti arvelevansa elävänsä turvattomammassa maailmassa seuraavan viiden vuoden aikana kuin nykyään. Vastaajista 28 prosenttia ei nähnyt eroa nykyiseen tilanteeseen. Turvallisemmaksi tilanteen uskoi muuttuvan 14 prosenttia vastaajista. Nykyistä turvattomampaan tulevaisuuteen uskovien määrä oli noussut merkittävästi edellisvuosista. Edelliset viisi vuotta näiden osuus oli 40 prosentin seutuvilla. Viime vuoden tulosta turvattomammaksi tulevaisuuden uskoi vain vuonna 1994 vastanneet. Muina vuosina osuus on ollut viime vuoden tulosta lohdullisempi.

Kyselyssä kysyttiin mitkä eri asiat aiheuttavat huolta tulevaisuudesta. Kysymyksessä esitettiin 11 luokiteltua vastausvaihtoehtoa. Eniten huolta aiheutti työllisyystilanne Suomessa, 86 prosenttia vastaajista ilmoitti sen aiheuttavan paljon tai jonkin verran huolta. Tämän jälkeen eniten huolta aiheuttivat Euroopan talouden näkymät (78 %), kehitys Venäjällä (75 %), Ukrainan tilanne (74 %), kansainvälinen terrorismi (74 %), joukkotuhoukset leviäminen (68 %), ilmaston lämpeneminen (63 %), tietoverkkoihin kohdistuvat uhat eli kyberuhat (63 %), uskonnolliset ääriliikkeet (62 %) ja Syyrian tilanne (51 %). Maahanmuuttajien määrän kasvu Suomessa aiheutti annetuista vaihtoehdoista vähiten huolta (43 %).

2.4 Vapaaehtoisten saatavuus ja käytettävyys hälytystehtäviin

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö SPEK julkaisi vuonna 2014 tutkimuksen, jossa kartoitettiin vapaaehtoisten saatavuutta, käytettävyttä ja motivaatiota hälytystehtäviin [4]. Kyselyyn vastasi 1006 järjestöissä toimivaa vapaaehtoista ja 1315 sopimuspalokuntalaista.

Vapaaehtoisilta kysyttiin miten he kokevat tehtävien määrän. Järjestöissä toimivista 68 prosenttia ja palokunnissa toimivista 73 prosenttia piti hälytystehtävien määrää sopivana. Enemmän tehtäviä toivottavia oli järjestöissä 29 prosenttia ja palokunnissa 25 prosenttia vastaajista.

Päätoimen aikana järjestöihin kuuluvista 17 prosenttia ja palokuntaan kuuluvista 11 prosenttia pystyi osallistumaan erittäin usein hälytystehtäviin. Palokuntalaisista yli puolet (54 %) ilmoitti, että melko harvoin tai ei koskaan pysty osallistumaan hälytystehtäviin päätoimensa aikana. Vapaa-ajalla ja viikonloppuisin osallistumismahdollisuudet ovat korkeammat, noin joka kolmas vastasi pystyvänsä osallistumaan erittäin usein hälytystehtäviin. Loma-aikoina erittäin usein pystyi osallistumaan noin joka viides vastaajista.

Viidesosa vastaajista arvioi, etteivät he olisi käytettävissä hälytystehtäviin virka-aikana seuraavan työviikon aikana. Virka-ajan ulkopuolella järjestöihin kuuluvista joka kymmenes ja palokuntalaisista joka sadas arvioi, ettei olisi käytettävissä lainkaan hälytystehtäviin seuraavan viikon aikana.

Vastaajia pyydettiin nimeämään hälytystoimintaan osallistumista estäviä syitä. Useimmiten työ tai koulu esti hälytystoimintaan osallistumisen, järjestöihin kuuluvilla 29 prosentilla ja palokuntalaisilla 43 prosentilla vastaajista. Ajan puute oli toinen merkittävä este (järjestöt: 17 %, palokunnat: 20 %). Muut syyt olivat marginaalisia esteitä.

Mahdollisuus auttaa, oppia uutta ja toimia osana ryhmää tai yhteisöä olivat kolme yleisintä vapaaehtoistoiminnan motivaatiotekijää. Järjestöissä toimivista 80 prosenttia ilmoitti kaikki kolme syytä motivaation lähteeksi ja palokuntalaisista peräti 93 prosenttia.

2.5 Sosiaalisen median käyttö hätä- ja häiriötilanteissa

Vuonna 2013 näkemyksiä sosiaalisen median käytöstä hätä- ja häiriötilanteissa selvittäneessä kyselytutkimuksessa kysyttiin muiden muassa kansalaisten odotuksia pelastusviranomaisten tiedottamiseen liittyen [5]. Lähes kaikki yli 2000 vastaajasta halusi pelastusviranomaisten käyttävän tiedotuskanavana uutisia perinteisen median välityksellä. Kaksi kolmasosaa vastaajista halusi tietoa tekstiviestitse, puolet sosiaalisen median kautta ja kolmasosa sähköpostitse.

Hätä- ja häiriötilanteissa kansalaiset odottivat eniten yleisiä toimintaohjeita sekä reaaliaikaista ja nopeaa tilannetiedon saamista. Tilanteen kehittymisestä ja sen seurauksista, kestosta ja vakavuudesta toivottiin saatavan tietoa. Lisäksi yhteystietojen (esimerkiksi kokoontumispaikat, evakuoitikeskukset ja lisätiedon lähteet) saatavuus nähtiin tärkeäksi.

2.6 Maaseutukatsaus 2014

Työ- ja elinkeinoministeriö julkaisi Maaseutukatsauksen 2014 [6]. Katsaus esittää poikkileikkauksen maaseudun tilanteesta, ennakoii tulevaa kehitystä ja kuvaa maaseutupolitiikan kokonaisuutta. Vuonna 2013 toteutetussa kyselyyn vastasi 1636 maaseudulla vakituisesti asuvaa 15–79-vuotiasta suomalaista. Vastaava kyselytutkimus oli tehty aiemmin vuonna 2011.

Kansalaiskyselyssä yhtenä tarkasteltavana asiana oli turvallisuuspalvelut, jossa oli yhdistettynä poliisi- ja pelastustoimi. Viidesosa vastaajista kertoi käyttäneensä paikkakuntansa turvallisuuspalveluita. Kyselyssä tiedusteltiin maaseudun asukkaiden tyytyväisyyttä palveluihin. Palvelut oli jaoteltu 16 luokkaan ja turvallisuuspalveluihin oltiin kaikkein tyytymättöimpiä. Vain kahdeksan prosenttia oli erittäin tyytyväisiä ja 28 prosenttia melko tyytyväisiä paikkakunnan turvallisuuspalveluihin. Turvallisuuspalvelut kuuluivat myös niiden palvelujen joukkoon, joiden toivottiin olevan nykyistä tilannetta lähempää saatavilla.

2.7 Asumisen turvallisuus

Vuonna 2014 tarkastetussa Juhani Susinevan väitöskirjatyössä analysoitiin asumisen turvallisuuteen liittyvän kyselyn tuloksia [7]. Kyselyyn vastasi 779 kuopiolaista rivi- ja kerrostaloasukasta. Asumisen fyysiseen turvallisuuteen liittyvässä osiossa kysyttiin talouksien väestönsuojelu- ja paloturvallisuusjärjestelmistä ja -keinoista. Tulosten mukaan vastuu väestönsuojelu- ja paloturvallisuusasioissa jätetään liikaa pelastusviranomaisten vastuulle. Rivi- ja kerrostalojen asukkailla on odotus, että pelastusviranomaisilla on iso vastuu taloyhtiöiden väestönsuojelu- ja paloturvallisuusasioissa.

2.8 Ihmisten omatoiminen varautuminen ja lähiympäristön turvallisuus

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö SPEK julkaisi vuonna 2013 selvityksen, jossa kartoitettiin suomalaisten omatoimisen varautumisen tilaa [8]. Kyselyyn vastasi tuhat mannersuomalaista suomenkielistä 15–70-vuotiasta henkilöä. Vastaava kyselytutkimus oli tehty aiemmin vuosina 2008 ja 2010.

Neljäsosa kyselyyn vastanneista kertoi hakeneensa omatoimiseen varautumiseen tai turvallisuuteen liittyvää tietoa. Kaksi kolmasosaa vastanneista löysi tietoa helposti. Internet on nykyisin selkeästi suosituin tiedon etsimiskanava. Vastaajista 80 prosenttia haki tietoa internetistä. Tehokkaimmaksi tiedonvälityskanavaksi internettiä esitti 62 prosenttia vastaajista ja televisiota 50 prosenttia. Osuuksien summa ylittää sata prosenttia, koska vastaaja voi valita useita vaihtoehtoja.

Lisätiedon tarve kodin ja lähiympäristön turvallisuusasioissa on vuosien aikana vähentynyt. Vuonna 2013 yli puolet (57 %) vastaajista ilmoitti, ettei tarvitse lisätietoa. Aiempina vuosina näiden osuus oli 35–40 prosenttia vastaajista. Ensiaputoimet (32 %) ja tulipalojen syttymisen estäminen (25 %) ovat nimetyistä aiheista edelleen suosituimpia aiheita, vaikka niistäkin tiedon tarve on vähentynyt. Eniten tiedon tarve on vähentynyt onnettomuuksien ja tapaturmien

ennaltaehkäisyyn liittyvässä lisätiedossa (15 %). Aiemmissä kyselyissä kolmanneksi suosituimpana ollut aihe on nyt tippunut vähiten tarpeellisten aiheiden joukkoon.

Vastuu asumisen turvallisuudesta ja sen kehittämisestä on useimpien vastaajien mielestä heillä itsellään (75 %). Alle 10 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että vastuu kuuluu pelastusviranomaiselle. Vuonna 2008 vielä joka viides oli tätä mieltä. Kahden asian kysyminen yhdessä kysymyksessä hankaloittaa tulkintaa. Arvioitaessa odotuksia pelastustoimea kohtaan kysymys olisi ollut parempi, jos turvallisuuden kehittäminen olisi kysytty omana kysymyksenä.

2.9 Turvallisuuskyselyt

Rikoksantorjuntaneuvosto on kehittänyt vuonna 2013 kuntakohtaisten turvallisuustutkimusten tekemisen tueksi turvallisuuskyselyn [9]. Kyselyjen tuloksia ei ole raportoitu julkisesti, vaan niitä on käytetty apuna paikallisten turvallisuussuunnitelmien laadinnassa. Kyselyä pilotoitiin Vaasassa vuonna 2012. Varsinainen kysely on toteutettu ainakin Imatralla vuonna 2013 ja Itä-Uudellamaalla vuonna 2014. Vastaavanlaisia sisäiseen käyttöön tehtyjä kansalaiskyselyjä on toteutettu todennäköisesti monissa muissakin kaupungeissa, mutta kaikki tulokset eivät ole julkisesti saatavilla.

Oulun kaupunki teki vuonna 2011 kaupunkilaisilleen osoitetun turvallisuuskyselyn turvallisuussuunnittelun tueksi [10]. Kyselyyn vastasi 1026 oululaista. Vastaava kysely oli tehty aiemmin vuosina 2008 ja 2010. Kyselyssä kysyttiin asioita, jotka huolestuttavat oman turvallisuuden kohdalla. Luokitelluissa vastausvaihtoehdoissa ei ollut eriteltyä suoraan pelastustoimeen liittyviä asioita, mutta niitä oli kommentoitu vapaissa tekstivastauksissa. Pelastustoimen ja poliisin resurssien puutteesta oltiin huolestuneita.

Ylä-Savon sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alueella toteutettiin turvallisuuskysely osana turvallisuussuunnitelman tekoa vuonna 2012 [11]. Kyselyyn saatiin 250 vastausta. Kyselyssä kysyttiin ensiavun, poliisin sekä palo- ja pelastustoimen saatavuuden riittävyyttä. Melkein joka toinen (48 %) vastaaja ilmoitti saatavuuden olevan riittämätöntä. Riittäväksi sen arvioi 35 prosenttia vastaajista. Pelastustoimen kannalta tulkintaa hankaloittaa eri toimialojen yhdistäminen. Vapaissa tekstivastauksien kommenttien perusteella pelastustoimen saatavuus koettiin parempana kuin ensiavun ja poliisin saatavuus.

2.10 Kokemuksia kesän 2010 Asta-rajuilmast

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö SPEK julkaisi vuonna 2011 selvityksen, jossa kartoitettiin toimijoiden rooleja ja tehtävien jakoa rajuilmojen aikana ja niiden jälkeen [12]. Haastattelututkimuksen 34 tiedonantajasta yhdeksän ilmoitti vastaavansa haastatteluun kansalaisena. Selvityksen pohdinnassa kuitenkin todetaan, että niin sanotut "tavalliset kansalaiset" puuttuivat tiedonantajien joukosta, sillä kansalaiset osallistuivat rajuilman aikaiseen aktiiviseen toimintaan. Tiedonantajat olivat Etelä-Savosta ja Etelä-Karjalasta eli alueilta, joita Asta-rajuilma voimakkaimmin kohteli. Selvityksen tuloksissa ei eritelty kansalaisten vastauksia muiden vastaajien, esimerkiksi viranomaisten tai yritysten työntekijöiden, vastauksista. Koska kansalaisten vastauksia ei ole selvityksessä eritelty, niin seuraaviin kehittämiskohteista tehtyihin tulkintoihin odotuksista kannattaa suhtautua terveen kriittisesti.

Tiedon jakaminen nähtiin haastatteluissa yhdeksi kokonaisuudeksi, joka kaipaava kehittämistä. On helppo tulkita, että myös niin sanottujen "tavallisten kansalaisten" odotukset olisivat yhtenevät selvityksen tuloksiin. Hyvissä ajoin etukäteen ja laajasti jaettu varoitustieto nähtiin kehityskohteeksi niin organisaatioiden sisällä ja välillä sekä alueen asukkaille.

Toiminnan johtaminen tunnistettiin toiseksi kehittämiskohteeksi. Poikkeuksellisia tilanteita ja niiden johtamista tulisi harjoitella. Pelastustoimen rooli alueellisena koordinaattorina kaipasi selvityksen mukaan kehittämistä. Tehtävien ja roolien sopiminen etukäteen nähtiin tarpeelliseksi. Laaja-alainen tapahtuma nosti esille myös pelastustoimen alueiden välisen yhteistyön kehittämistarpeet.

Koulutuksen kehittäminen havaittiin yhdeksi kehittämiskohteeksi. Vapaaehtoistoimijoiden kouluttaminen laaja-alaisiin tapahtumiin lisäisi yhteistoiminnan sujuvuutta. Myös viranomaisten ammatillisen osaamisen ylläpitoa ja kehittämistä Asta-rajuilman kokemusten perusteella pidettiin tärkeänä.

2.11 Paloturvallisuustutkimus 2008

Tampereen aluepelastuslaitos selvitti touko-kesäkuussa 2008 pelastustoimen alueen asukkaiden näkemyksiä paloturvallisuuteen liittyen, muiden muassa tyytyväisyyttä pelastuslaitoksen toimintaan ja palveluihin [13]. Innolink Research Oy:n toteuttama tutkimuksen tulokset koottiin 1154 asiakkaan antamien vastauksien perusteella. Raportissa [5] vuoden 2008 tuloksia verrattiin vuoden 2004 vastaavan tutkimuksen tuloksiin.

Pelastuslaitoksen tunnettuus oli raportin mukaan lisääntynyt: vuonna 2008 joka toinen pirkanmaalainen oli saanut tietoa pelastuslaitoksesta. Paloasemalla vierailut olivat vähentyneet vertailuajalla hieman; noin joka kolmas pirkanmaalainen on vierailut paloasemalla. Turvallisuuskoulutusta saaneiden määrä on lisääntynyt hieman, sillä joka kolmas pirkanmaalainen on saanut pelastuslaitokselta turvallisuuskoulutusta. Pirkanmaalaisista 96 % pelastuslaitoksen palveluihin.

Kyselyn kohdasta "Aluepelastuslaitoksen tulevaisuuden painopisteet" kysyttiin kansalaisten odotuksia pelastustoimea kohtaan. Kysymys kuului: "Valitse seuraavista kahdesta painopisteestä se, johon aluepelastuslaitoksen tulisi tulevaisuudessa panostaa." 57 prosenttia vastaajista valitsi, että pelastuslaitoksen tulisi tulevaisuudessa panostaa onnettomuuksien ennaltaehkäisyyn ja 43 prosenttia puolestaan valitsi painopisteeksi pelastustoiminnan.

Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvottamaan ja arvioimaan kuutta toimintaan liittyvää tekijää. Suurimmat odotukset vastaajilla oli pelastustoimintaa kohtaan. Tämän jälkeen tärkeysjärjestys oli: palveluasenne, palotarkastustoiminta, koulutus- ja valistustoiminta sekä tiedotustoiminta. Viimeisenä tärkeysjärjestyksessä oli pelastuslaitoksen toiminnan tunnettuus.

Kuuluuanalyysillä arvioitiin kansalaisten näkemyksiä pelastuslaitoksen onnistumisesta. Henkilökunnan palveluasenne oli tekijä, jossa pelastuslaitos oli onnistunut hyvin. Pelastustoiminnassa ja pelastuslaitoksen toiminnan tunnettuudessa oli kuuluuanalyysin mukaan parantamisen varaa. Eniten parantamisen varaa oli palotarkastustoiminnassa, koulutus- ja valistustoiminnassa ja tiedotustoiminnassa.

Vastaajia pyydettiin kuvaamaan tekijöitä, joiden avulla pelastuslaitos voisi olla lähempänä kotitalouksien arkea. Suurin osa vastanneista mainitsi läheisyyttä edistävänä tekijänä ennaltaehkäisevän koulutuksen ja neuvonnan. Moni vastaaja korosti pelastuslaitoksen henkilöstön vierailujen merkitystä arkisilla paikoilla, kuten työpaikoilla, kouluissa, päiväkodeissa ja taloyhtiöiden kokouksissa. Pelastuslaitosten osallistumista yleisötapahtumiin toivottiin. Myös näytöksiä tai avoimet ovet -tyyppisiä tapahtumia toivottiin.

Usea vastannut kaipasi käytännön harjoituksia. Harjoituksia ehdotettiin järjestettäväksi niin kouluissa, työpaikoilla kuin asuinalueillakin.

Kolme neljäosaa vastaajista toivoi lisätietoa paloturvallisuusasioista. Monet kysymykseen vastanneet toivovat yksinkertaisia paloturvallisuusohjeita, jotka jaettaisiin joka kotiin. Kirjallisten ohjeiden yhteydessä olisi hyvä olla myös Pelastuslaitoksen yhteystiedot vaara- ja ongelmatilanteiden varalle. Kaikilla vastaajilla ei ollut tiedossa tahoa, jonka puoleen on kääntyä tarpeen vaatiessa.

Säännölliset tarkistuskäynnit kotitalouksissa auttaisivat vastaajia pitämään kotinsa paloturvallisena. Käynnit aktivoisivat ihmisiä myös ajattelemaan paremmin paloturvallisuusasioita.

3 Yhteenvedoa ja pohdintaa

Suomalaisten odotuksista pelastustoimea kohtaan ei ole raportoitu valtakunnallisia tutkimuksia tai selvityksiä. Sisäministeriön kysely kolmen vuoden välein kuvaa nimensä mukaisesti väestön käsityksiä ja tietoja pelastustoimesta, mutta ei odotuksia. Pelastustoimessa tehtävät kansalaiskyselyt ovat usein joko rajattuihin aihepiireihin liittyviä, jolloin kyselyn vastaukset ohjautuvat viitekehyksen mukaisesti tai alueellisia, jolloin paikallisesti tärkeät asiat korostuvat ja tulokset eivät ole valtakunnallisesti yleistettävissä.

Sisäiseen turvallisuuteen ja turvallisuuteen liittyviä pelastustoimea yleisemmin käsitteleviä kansalaiskyselyjä tehdään muilla toimialoilla ja alueellisesti. Muiden muassa Rikoksentsorjuntaneuvosto on kehittänyt vuonna 2013 kuntakohtaisten turvallisuustutkimusten tekemisen tueksi turvallisuuskyselyn, jonka voi sellaisenaan toteuttaa esimerkiksi kunnissa tai useiden kuntien alueella. Valtakunnallisesti RTN:n kyselyä ei ole toteutettu, eikä ainakaan raportoitu.

Tässä selvityksessä kartoitettiin viiden viimeisimmän vuoden aikana tehtyjä kansalaiskyselyjä, joiden uskottiin antavan vastauksia kansalaisten odotuksista pelastustoimea kohtaan. Mukaan otettiin poikkeuksellisesti yksi vanhempi alueellinen tutkimus, koska vastaavia tutkimuksia tai selvityksiä ei ole julkisesti raportoitu. Viisi vuotta valittiin aikarajaksi, jotta selvityksessä pystyttäisiin tulkitsemaan nykyisiä odotuksia.

Kansalaisilla on vahva luottamus pelastustoimeen. Poliisibarometrin mukaan pelastusviranomaisiin luotetaan enemmän kuin muihin viranomaisiin. Pelastustoimen palveluilta odotetaan ammattitaitoisuutta, luotettavuutta, tehokkuutta, nopeutta ja joustavuutta. Sisäministeriön gallupissa näissä on saatu tähän saakka hyviä arvioita.

Kansalaisten mielestä pelastustoimen resursseista ei voida enää säästää. Tinkimisvalmius on vähentynyt sisäministeriön kansalaisgallupin mukaan aiempiin vuosiin verrattuna. Pelastustoimen resurssien vähenemisestä ollaan huolestuneita. Pelastustoimen palvelut halutaan pitää nykyisellä tasolla. Maaseudulla ilmenee tyytymättömyyttä turvallisuuspalveluja kohtaan. Myös pelastustoimen palveluja toivotaan lähemmäksi ja enemmän saataville.

Kansalaiset arvostavat palotarkastustoimintaa. Sekä sisäministeriön gallupin että Tampereen kyselyn mukaan palotarkastukset lisäävät turvallisuuden tunnetta. Susinevan väitöstyön mukaan kerros- ja rivitaloasukkaat odottavat pelastusviranomaisilta palvelua asuntojen paloturvallisuuden ylläpitämisessä ja parantamisessa. Susinevan löydös on ristiriidassa SPEKin omatoimiseen varautumiseen liittyneen kyselyn tulosten kanssa. SPEKin kyselyssä useimpien vastaajien mielestä vastuu asumisen paloturvallisuudesta on heillä itsellään. Vastausten ristiriitaan voi vaikuttaa kyselyjen teemoittelu ja osaltaan asumismuoto. SPEKin kyselyn vastaajista puolet oli omakotitaloissa asuvia.

Kansalaisten odotukset turvallisuusviestinnän suhteen ovat muuttumassa. Sekä sisäministeriön gallupin että SPEKin kyselyjen mukaan lisätiedon tarve on vähentynyt. Tampereen selvityksessä onnettomuuksien ehkäisyyn toivottiin lisää panostusta. Kysely on vuodelta 2008 ja tilanne voi olla muuttunut sen jälkeen. Toinen vaihtoehto on, että kansalaiset odottavat enemmän koulutusta kuin valistusta ja neuvontaa. Lisätiedon tarpeessa kansalaiset hakevat tietoa internetistä. Hätä- ja häiriötilanteissa kansalaiset odottavat kuitenkin myös perinteisen median käyttöä tiedon välittämiseen.

Yhteisöllisyys ei ole vielä täysin kadonnutta kansanperinnettä. Vapaaehtoisina pelastuspalveluihin osallistuneilla on voimakas motivaatio auttaa muita kansalaisia. SPEKin kyselyn mukaan vapaaehtoistoimintaan osallistuvat odottavat työnantajiltaan nykyistä parempaa joustoa, jotta yhteisvastaullinen osallistuminen olisi luontevampaa.

Pelastustoimen varautuminen häiriötilanteisiin ei vakuuta kansalaisia. Osaltaan näkemykseen voivat vaikuttaa kokemukset muiden muassa tapahtuneiden myrskyjen seurauksena tai häiriötilanteiden harvinaisuus. Tiedon jakamista, johtamista, yhteistyötä ja koulutusta häiriötilanteisiin varautumisessa ja niiden aikana toimimisessa tulisi kansalaisten mielestä harjoitella nykyistä enemmän. Häiriötilanteiden aikana kansalaiset odottavat pelastustoimelta reaaliaikaista tiedottamista tilanteen eri vaiheissa ja lisäksi yhteystiedoista, joista lisätietoa on saatavilla.

Toteutettujen kansalaiskyselyjen perusteella on lähes mahdoton vastata kysymykseen, mitä pelastustoimelta odotetaan. Sisäministeriön gallup on hyvä käyttötarkoituksessaan, kun kysytään kansalaisten käsityksiä ja tietoja pelastustoimesta. Niiden rinnalle olisi hyvä lisätä kysymyksiä myös kansalaisten odotuksista, mahdollisesti Maanpuolustustiedotuksen suunnittelukunnan kyselyä suunnittelussa hyödyntäen. Kysely kannattaisi suunnitella hyvin ja huolella, jotta ennakoasenteet eivät vaikuttaisi vastauksiin ja saataisiin rohkeita ja innovatiivisia keskustelunavauksia.

Lähdeluettelo

- [1] www.pelastustoimi.fi/turvatietao/gallup-2014
- [2] www.intermin.fi/julkaisu/042015?docID=58278
- [3] www.defmin.fi/tehtavat_ja_toiminta/viestinta/maanpuolustustiedotuksen_suunnittelukuntamts/mielipidetutkimukset
- [4] Hatakka (2014): Vapaaehtoisten saatavuus ja käytettävyys hälytystehtäviin. SPEK tutkii 10.
- [5] Hokkanen, Pylväs, Kankaanranta, Päivinen, Kurki (2014): Sosiaalisen median käyttö hätä- ja häiriötilanteissa – viranomaisten ja kansalaisten näkemyksiä. Poliisiammattikorkeakoulun katsauksia 1/2014.
- [6] Ponnikas, Voutilainen, Korhonen, Kuhmonen (2014): Maaseutukatsaus 2014. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu, Alueiden kehittäminen, 2/2014.
- [7] Susineva (2014): Turvaa vai turvattomuutta? – Rivi- ja kerrostaloasukkaiden kokemuksia asumisen turvallisuudesta Kuopiossa 2000-luvun alkupuolella. Publications of the University of Eastern Finland, Dissertations in Social Sciences and Business Studies, No 91.
- [8] Lindström (2013): Puhelinhaastattelututkimus Ihmisten suhteesta omatoimiseen varautumiseen ja lähiympäristön turvallisuuteen. SPEK tutkii 5.
- [9] rikksentorjuntaneuvosto.fi/text/fi/index/tyontueksi/turvallisuuskysely.html
- [10] Lesonen, Rissanen (2012): Turvallisuuskysely oululaisille 2011 raportti. Oulun kaupunki.
- [11] www.iisalmi.fi/Suomeksi/Palvelut/Turvallisuus-ja-jarjestys/Turvallisuuskysely
- [12] Hatakka, Valtonen (2011): Kokemuksia kesän 2010 Asta-rajuilmastasta – näkökulmia varautumisen kehittämiseen. SPEK tutkii 2.
- [13] Innolink Research Oy (2008). Tampereen aluepelastuslaitos – Turvallisuustutkimus 2008. Sisäinen raportti.